



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات جمعية الرياحين لتنمية الطفل

النسخة الثانية

١٤٤٧ هـ / ٢٠٢٥ م



الرقم:
التاريخ:
الموضوع:

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

بسم الله الرحمن الرحيم

أولاً: تمهيد

تضع جمعية الرياحين لتنمية الطفل السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه , بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء , وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

تركز جمعية الرياحين لتنمية الطفل على العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

تسعى الجمعية إلى تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف , والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

ثانياً: آلية التعامل مع المستفيدين

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

- التحقق من صحة البيانات المقدمة والتأكد حالته النظامية بأن يكون المستفيد لديه هوية / إقامة سارية المفعول.
- أن تكون الفئة العمرية مناسبة لنوع وطريقة البرنامج المطروح علماً الجمعية تهتم بالفئة العمرية وفقاً للخطة الاستراتيجية.
- أن يكون البرنامج مناسب وملائم لجنس المستفيد سواء كانت حضورياً أو عن بعد.
- مراعاة ان يكون محتوى البرنامج مناسب للمرحلة العمرية وخصائصها.
- المحافظة على خصوصية بيانات المستفيد وسريتها وعدم نشرها وعدم اطلاعها عدا مدير المشروع.
- الحصول على موافقة ولي الأمر في حال التصوير الخاص بالطلاب مع فتح المجال للتوثيق العام للبرنامج دون تخصيص لمستفيد بدون الحاجة لموافقة ولي الأمر.
- يعتبر التقديم عبر الرابط الإلكتروني أو زيارة الجمعية لأي برنامج هو رغبة من ولي الأمر في الاستفادة وموافقة على تعليماته.
- الحرص على وسائل السلامة وتوفير البيئة الآمنة للمستفيدين.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

ثالثاً: القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- الخطابات
- منصة التطوع
- الموقع الإلكتروني للجمعية



الرقم:
التاريخ:
الموضوع:

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

رابعاً: القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- الخطابات

خامساً: المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين والمنتسبين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى الإدارة التنفيذية تزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

وتحرص الجمعية حال التعاقد مع متعاونين على التأكد من إتباعهم والتزامهم بقواعد مكافحة غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب.



الصفحة 4 من (٤)